

WhatsApp Business como estratégia de negócio para a agricultura familiar e microempreendimentos



**Instituto Federal de Educação, Ciência e
Tecnologia de São Paulo
Câmpus Boituva**

Autores

João Vitor Ferreira dos Santos

José Vinicius da Silva Almeida

Stephany Tucunduva Santos Miguel

Vitor Faustino Tirabassi

Orientador

Prof. Felipe Alexandre Cardoso Pazinato

Boituva
2025

1. INTRODUÇÃO

A agricultura familiar e os microempreendimentos representam uma parcela fundamental da economia brasileira, especialmente nas regiões rurais e periféricas. No entanto, esses empreendedores enfrentam diversos desafios: acesso restrito a mercados, limitação de recursos, dificuldade em atrair e fidelizar clientes, e carência de visibilidade.

Neste cenário, as tecnologias digitais e as redes sociais surgem como ferramentas acessíveis e de alto impacto para ampliar a competitividade e a sustentabilidade desses negócios. O WhatsApp Business, por exemplo, permite transformar um simples celular em um canal de vendas, atendimento e fidelização.

Nos próximos módulos, vamos explorar estratégias, técnicas e boas práticas para estruturar a presença digital desses empreendimentos, promover a inclusão produtiva digital e aumentar a eficiência comercial.

2. PANORAMA E OBJETIVOS

A agricultura familiar e os microempreendimentos locais frequentemente enfrentam dificuldades para chegar ao consumidor final: intermediários, perdas pós-colheita e baixa visibilidade. Ferramentas digitais simples — como o WhatsApp Business — permitem transformar um celular em canal de vendas, atendimento e fidelização, com baixo custo inicial e retorno mensurável. Este módulo mostra como implantar o WhatsApp Business de forma prática, segura e orientada a resultados, respeitando rotinas do campo e a privacidade dos clientes. Alinha-se aos objetivos do projeto descritos no documento do projeto (capacitação, inclusão digital e melhoria das práticas de comercialização).

Resultados esperados (o que o participante saberá fazer ao final)

- Instalar e configurar o WhatsApp Business corretamente em um celular.
- Criar um perfil comercial que transmita confiança.
- Publicar um catálogo simples e receber pedidos pelo carrinho ou por mensagens.
- Usar mensagens automáticas e etiquetas para organizar vendas.
- Planejar uma rotina mínima de publicações (status) e mensuração.

2. PANORAMA E OBJETIVOS

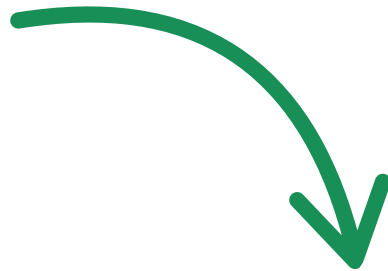
Objetivos de aprendizagem

- Cognitivo: entender os recursos principais do WhatsApp Business e quando usá-los.
- Procedural: configurar perfil, catalogar produtos, criar mensagens automáticas e usar etiquetas.
- Atitudinal: adotar comunicação profissional, não invasiva, e registrar dados básicos de clientes.



Inspire confiança

Cause uma ótima primeira impressão com um perfil comercial que traz informações úteis para os clientes em um só lugar.



Exiba seus produtos e serviços

Mostre tudo o que sua empresa tem para oferecer e simplifique a experiência de compra para os clientes.



Responda com facilidade

Dê as boas-vindas a novos clientes assim que elas iniciam uma conversa e responda às mensagens mesmo quando você não estiver disponível. Assim, seus clientes sempre se sentirão vistos e ouvidos.



3. WHATSAPP BUSINESS

WhatsApp Business é um aplicativo gratuito criado especialmente para ajudar pequenos empreendedores a se comunicarem de forma profissional com seus clientes. Ele funciona de maneira parecida com o WhatsApp comum, mas oferece recursos extras pensados para o dia a dia de quem vende produtos ou presta serviços.

3.1 Por que usar o WhatsApp Business?

Empreendedores que trabalham com agricultura familiar, artesanato, produtos caseiros ou serviços locais geralmente têm contato direto com seus clientes. Nesses casos, o WhatsApp Business é uma excelente ferramenta para:

- Redução de intermediários
- Organização interna
- Relacionamento com o cliente
- Acesso a dados

Com o WhatsApp Business, as organizações de todos os tamanhos e no mundo todo podem transformar as interações com clientes em conversas que melhoram seus resultados.

3. WHATSAPP BUSINESS

3.2 Principais recursos do WhatsApp Business

1. Perfil comercial

Você pode criar um perfil com o nome do negócio, descrição, endereço, horário de funcionamento, e-mail e link para o Instagram ou site.

2. Mensagens automáticas

Você pode configurar mensagens de boas-vindas, de ausência e respostas rápidas. Isso facilita o atendimento, mesmo quando você está ocupado na lavoura ou na produção.

3. Etiquetas personalizadas

As conversas podem ser marcadas com etiquetas como “novo pedido”, “pagamento pendente” ou “cliente fiel”, ajudando na organização.

4. Catálogo de produtos

É possível mostrar seus produtos com foto, preço e descrição, como uma vitrine virtual dentro do próprio WhatsApp.

5. Estatísticas

Número de mensagens enviadas, entregues, lidas e recebidas.

3. WHATSAPP BUSINESS

3.3 Recursos da versão paga

1. Página Web Profissional e Link Personalizado

É possível criar uma página web pelo WhatsApp Business. Com isso, você pode criar um link personalizado.

2. Suporte para vários atendentes

Permite que uma única conta do WhatsApp Business seja conectada e usada ativamente em até 10 dispositivos diferentes simultaneamente.

3. Atribuição de conversas

Da a capacidade de atribuir conversas específicas a determinados atendentes. Sendo possível ver quem é o responsável e filtrar conversas por atendente.

4. Plataforma WhatsApp Business (API)

Uma API (em português, Interface de Programação de Aplicativos), possibilita o uso de: Automação avançada com Chatbots; Integração com ferramentas externas; Comunicação em larga escala.

4. INSTALAÇÃO



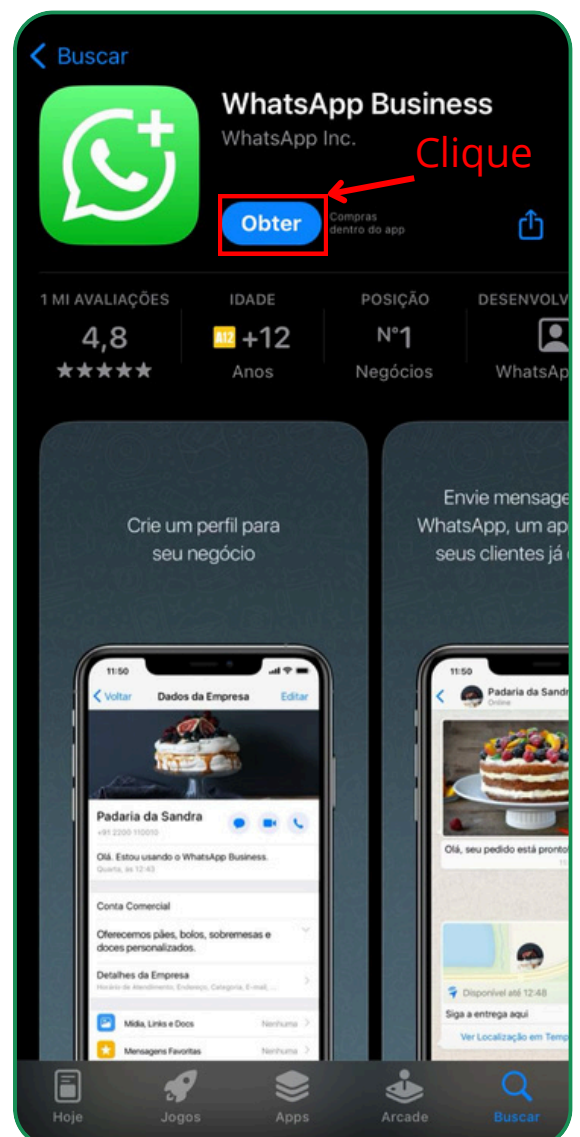
No Android:

- Acesse a Google Play Store
- Busque por "WhatsApp Business"
- Toque em "Instalar"



No iPhone (iOS):

- Acesse a App Store
- Busque por "WhatsApp Business"
- Toque em "Obter" e confirme a instalação



5. CONFIGURAÇÃO INICIAL

Depois de baixar o WhatsApp Business, toque no ícone do app para abri-lo. Será solicitado que você leia os Termos de Serviço do WhatsApp.

Em seguida, selecione Concordo e Continuar para aceitar os termos e pronto!



5. CONFIGURAÇÃO INICIAL

5.1 Registre uma conta

Selecione seu país no menu suspenso para adicionar o código do país, depois insira seu número de telefone na caixa exibida e clique em **Seguinte**.

Antes de continuar, será pedido que você confirme que inseriu o número corretamente.

Verifique duas vezes se o número que você inseriu está correto, depois toque em **OK**.

Se encontrar um erro no número, toque em **Editar** para atualizá-lo.

Depois de tocar em **OK**, será solicitado que você forneça uma verificação do tipo CAPTCHA.

Insira os números exibidos e toque em **Seguinte**.

Agora, será solicitado que você verifique seu número de telefone como medida de segurança. Isso ajuda a verificar sua empresa e a evitar fraudes.

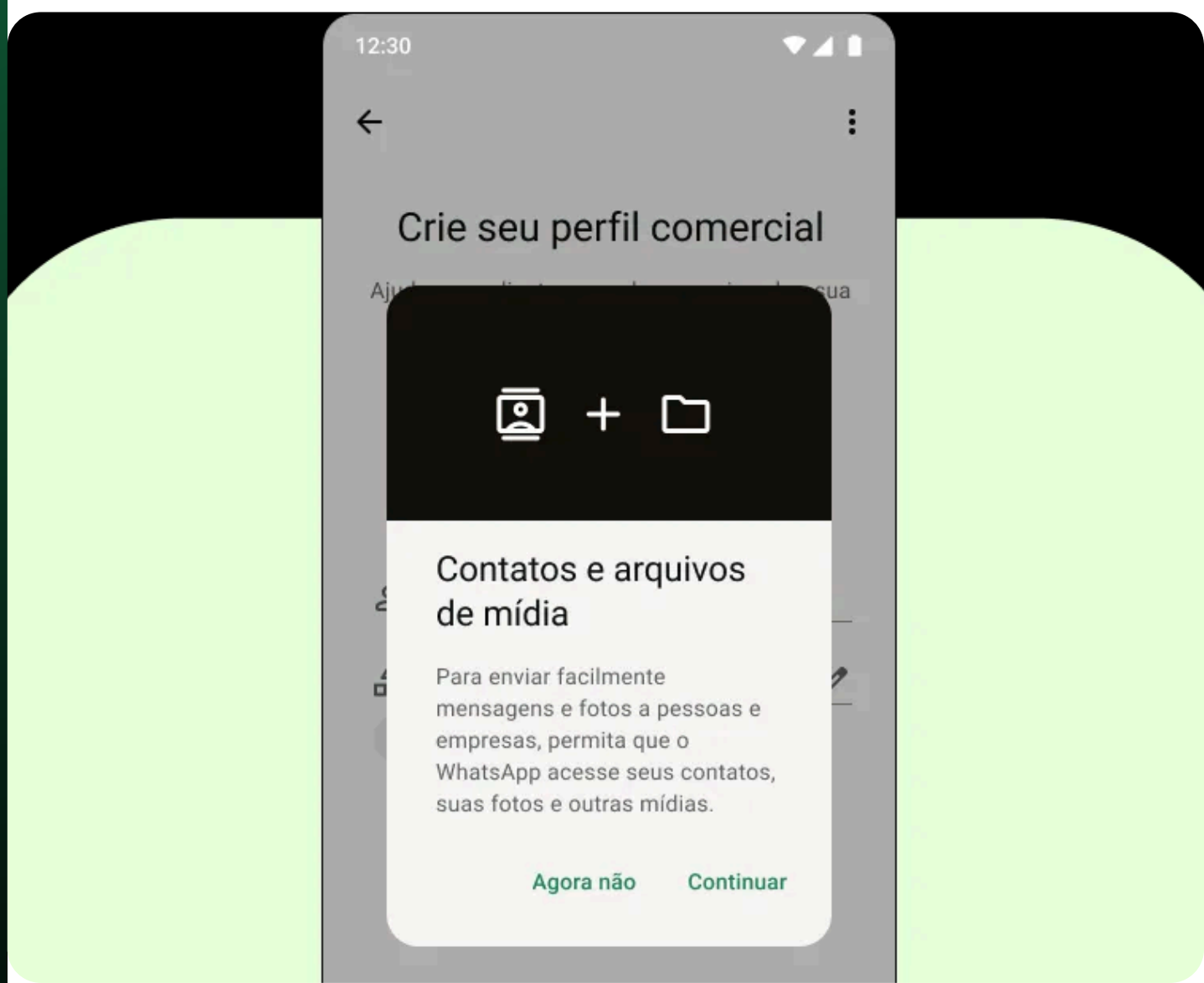
Assim que receber uma mensagem ou ligação telefônica de confirmação, insira o código fornecido, clique em **OK** e pronto!

5. CONFIGURAÇÃO INICIAL

5.2 Permita o acesso a contatos e fotos

Os contatos podem ser adicionados rapidamente usando a lista de contatos do seu telefone, dando ao app WhatsApp Business acesso a eles.

Você também pode permitir que o WhatsApp acesse fotos, vídeos e documentos no seu dispositivo.



5. CONFIGURAÇÃO INICIAL

5.3 Restaure sua conta anterior se necessário

Se você já usou o app WhatsApp Business anteriormente, é possível restaurar essa conta usando um backup do Google Drive neste momento.

Além disso, é simples e fácil transferir os dados da sua conta do WhatsApp Messenger para o WhatsApp Business.



6. PERFIL COMERCIAL

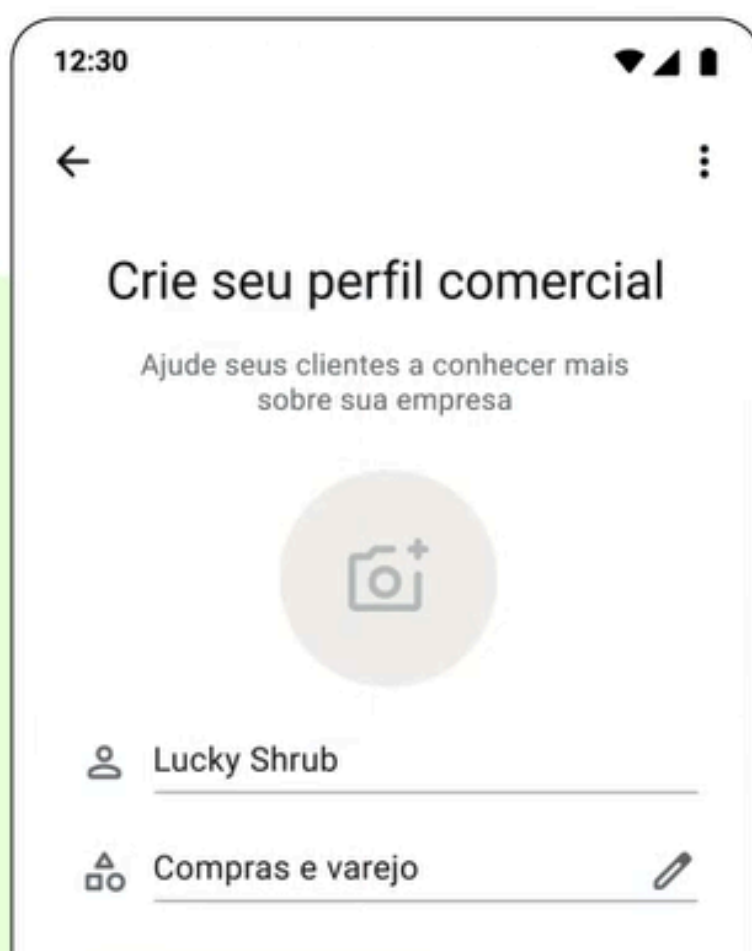
Para criar seu perfil comercial do WhatsApp Business, basta preencher todos os campos a seguir:

6.1 **Nome do negócio** (ex.: “Horta da Serra — Verduras Orgânicas”)

- Seja claro e use o nome que os clientes reconhecem. Evite emojis ou palavras descritivas demais que confundam a busca.

6.2 **Categoria**

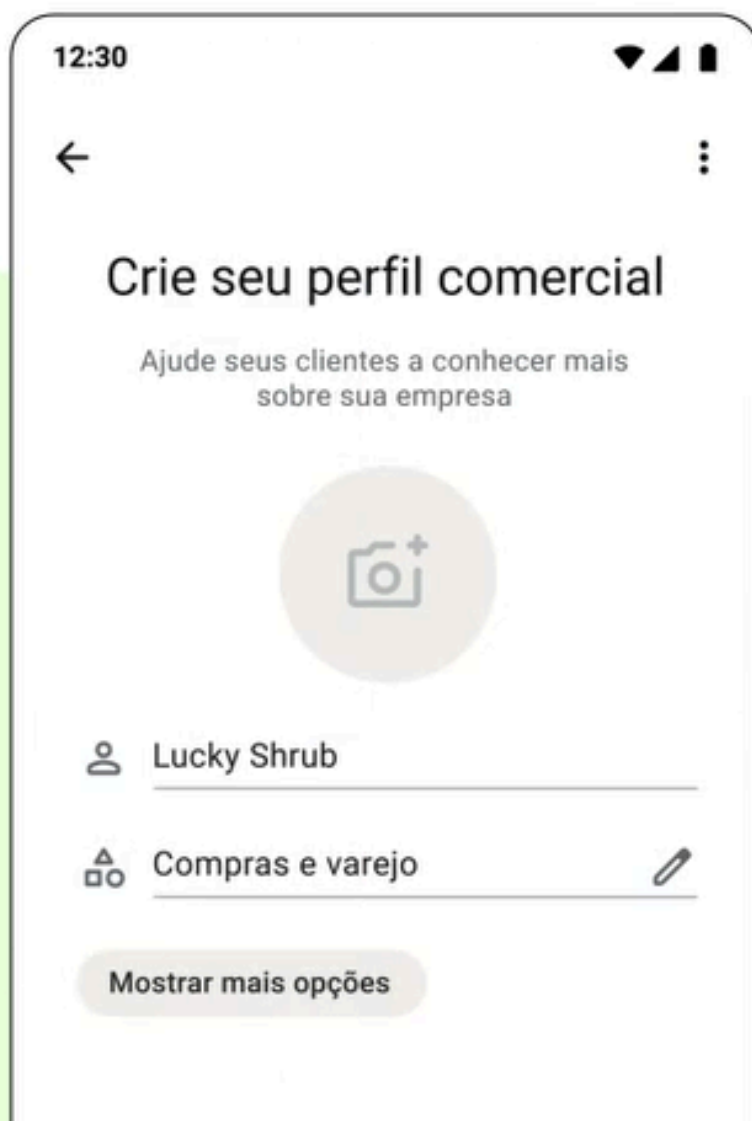
- Escolha a categoria mais próxima (Agricultura, Produtor de Alimentos, Mercaria, etc.).



6. PERFIL COMERCIAL

6.3 Foto / Logo

- Use foto nítida do produto ou logo legível. Tamanho recomendado: quadrado, 800×800 px aproximado; evite textos pequenos na imagem.
- Dica: para hortas, foto de cesto montado; para ovos/mel, foto do produto embalado com etiqueta.



6. PERFIL COMERCIAL

6.4 Descrição curta

- Deve responder: quem você é, o que vende e o principal diferencial. Inclua CTA (chamada para ação).
- Exemplos:
 - “Horta da Serra — verduras orgânicas entregues às terças. Peça pelo catálogo ou fale ‘/pedido’.”
 - “Ovos Caipiras da Fazenda Rosa — frescos toda sexta. Encomende pelo catálogo ou pelo WhatsApp.”

The image shows a mobile app interface for creating a short description. At the top, the title "Descrição" is displayed. Below it is a large text input field with a single vertical line cursor. To the right of the input field is a smiley face icon. Below the input field are two buttons: "Cancelar" (Cancel) in green and "Salvar" (Save) in gray. At the bottom of the screen is a standard QWERTY keyboard with various icons above it, including a grid icon, a smiley face icon, a GIF icon, a camera icon, a speech bubble icon, and a microphone icon. The keyboard is white with black letters and a blue return key.

6. PERFIL COMERCIAL

6.5 **Endereço / Localização** (opcional, mas recomendado):

- Permite que o cliente veja onde buscar ou verifique raio de entrega.

←

Editar endereço

SALVAR

☐

Esta empresa não tem um endereço físico

Endereço comercial

Definir localização no mapa

6. PERFIL COMERCIAL

6.6 Horário de funcionamento

- Importante para ativar mensagens de ausência e reduzir fricção. Seja realista (ex.: “Recebemos pedidos: seg–sex, 08h–12h”).

← Horário de atendimento

Informe aos clientes quando você está disponível.

☐ Aberta no horário específico

☒ Sempre aberta
Selecionado

☐ Somente com hora marcada

Avançar

← Selecionar horários

Domingo
Fechada

Segunda-feira
Aberta 24 horas

Terça-feira
Aberta 24 horas

Quarta-feira
Aberta 24 horas

Quinta-feira
Aberta 24 horas

Sexta-feira
Aberta 24 horas

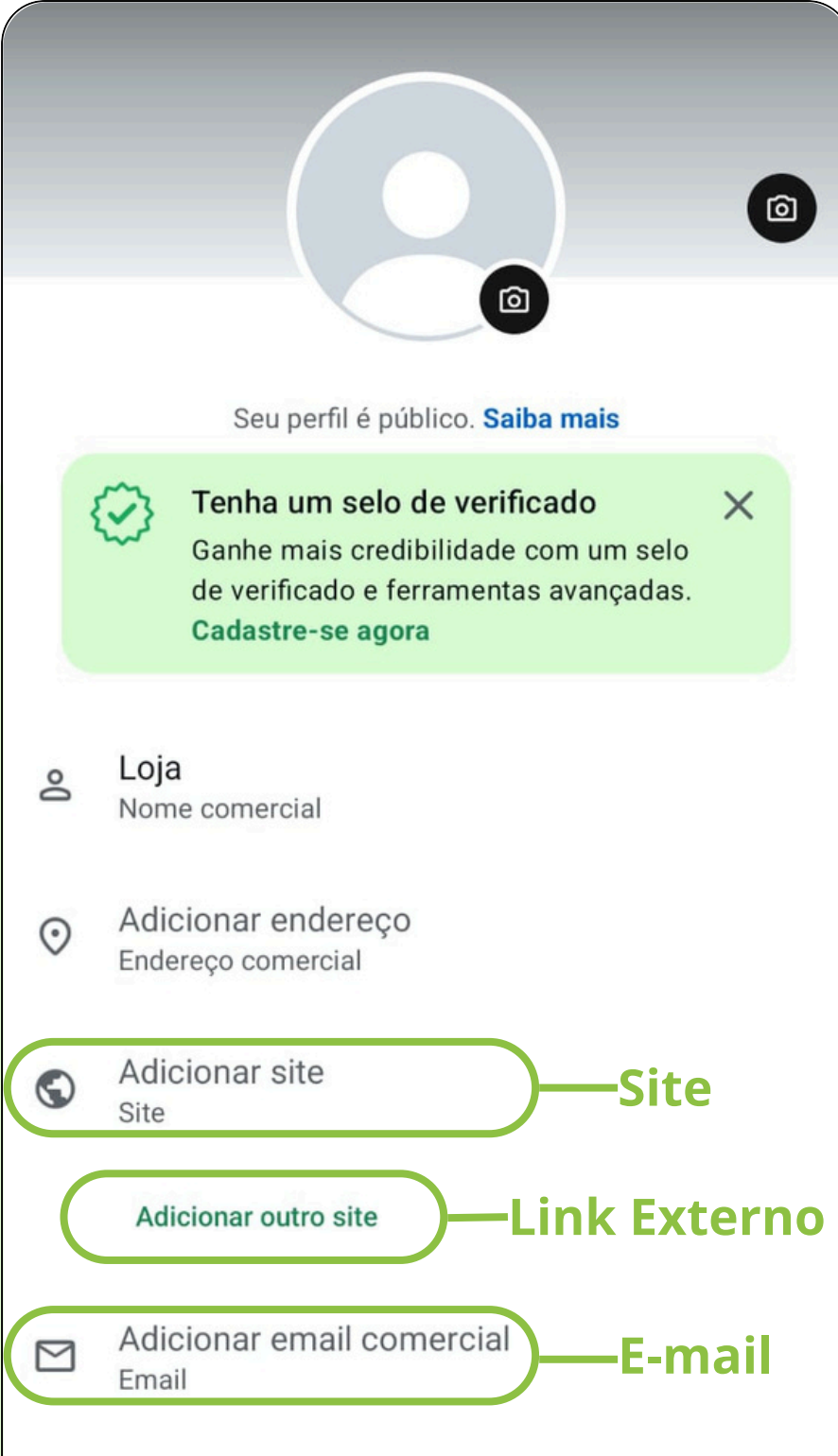
Sábado
Fechada

Salvar

6. PERFIL COMERCIAL



6.7 E-mail / Site / Link externo


- Campo útil para contatos administrativos ou pagamentos por link. Se usar Linktree / Link de pagamento, coloque aqui.





The image shows a mobile app interface for a commercial profile. At the top is a circular profile picture placeholder with a camera icon. Below it, a status message says "Seu perfil é público. Saiba mais". A green promotional banner for a verified badge is present. The main section contains three items: "Loja" (Nome comercial), "Adicionar endereço" (Endereço comercial), and "Adicionar site" (Site). The "Adicionar site" item is circled in green, with a green line pointing to the word "Site" written outside the circle. Below this is a button "Adicionar outro site" circled in green, with a green line pointing to the words "Link Externo" written outside. At the bottom is a button "Adicionar email comercial" (Email) circled in green, with a green line pointing to the words "E-mail" written outside.

Seu perfil é público. [Saiba mais](#)


 **Tenha um selo de verificado** 
Ganhe mais credibilidade com um selo de verificado e ferramentas avançadas.
Cadastre-se agora

 **Loja**
Nome comercial

 **Adicionar endereço**
Endereço comercial

 **Adicionar site**
Site — **Site**

Adicionar outro site — **Link Externo**

 **Adicionar email comercial**
Email — **E-mail**


7. MENSAGENS AUTOMÁTICAS

O WhatsApp Business permite que você envie mensagens automáticas para atender seus clientes com mais agilidade e profissionalismo, mesmo quando você não pode responder na hora. Vamos ver cada uma das opções.

7.1 Configurar Mensagem de Saudação

Essa mensagem é enviada automaticamente quando alguém entra em contato com você pela primeira vez ou após 14 dias sem conversa.

Passo a passo:


1. Abra o app e vá em Ferramentas comerciais;
2. Toque em Mensagem de saudação;
3. Ative a opção Enviar mensagem de saudação;
4. Toque no lápis  para editar a mensagem;
5. Em Destinatários, escolha:
 - Todos;
 - Quem não está salvo nos contatos;
 - Ou somente alguns contatos.
6. Toque em Salvar.

7. MENSAGENS AUTOMÁTICAS

7.2 Configurar Mensagem de Ausência

Essa mensagem é enviada automaticamente quando você está fora do horário de atendimento ou está ausente.

Passo a passo:

1. Vá em Ferramentas comerciais;
2. Toque em Mensagem de ausência;
3. Ative a opção Enviar mensagem de ausência;
4. Toque no lápis  para editar a mensagem;
5. Escolha quando enviar:
 - Sempre;
 - Fora do horário de atendimento;
 - Em horário personalizado.
6. Selecione os destinatários;
7. Toque em Salvar.

7. MENSAGENS AUTOMÁTICAS

7.3 Configurar Respostas Rápidas

Respostas Rápidas

As respostas rápidas permitem criar atalhos para mensagens de texto (e também mídia, apenas no celular), facilitando o envio de informações frequentes aos clientes. É possível salvar até 50 respostas.

Como configurar respostas rápidas:

1. Vá em Ferramentas comerciais > Respostas rápidas
2. Toque no ícone “+” (Adicionar)
3. Em Mensagem, escreva o texto que deseja salvar
4. Em Atalho, crie um comando (ex: /entrega)
5. Toque em Salvar

Como enviar uma resposta rápida:

1. Como anexo:

- Abra uma conversa
- Toque em Anexar > Respostas rápidas
- Escolha a resposta, edite se quiser e envie

2. Pelo atalho no texto:

- Digite / no campo de mensagem
- Selecione a resposta rápida desejada
- Edite se necessário e envie

8. CATALOGO

O catálogo do WhatsApp Business funciona como uma vitrine virtual, onde você pode exibir seus produtos ou serviços diretamente no aplicativo. Ele facilita a vida dos clientes, que podem ver o que você oferece sem precisar perguntar tudo pelo chat. Além disso, dá um ar mais profissional ao seu atendimento.

O que incluir no catálogo?

- Nome do produto ou serviço
- Foto(s)
- Preço (opcional)
- Descrição
- Link externo (caso tenha um site ou link de pagamento)
- Código do item (opcional)

8.2 Passo a passo para criar o catálogo

1. Abra o WhatsApp Business

- Toque nos três pontinhos (Android) ou vá em Configurações (iPhone).

8. CATALOGO

2. **Vá em "Ferramentas comerciais"**

- É a área onde ficam todas as funções voltadas para empresas.

3. **Toque em "Catálogo"**

- Se for a primeira vez, aparecerá a opção "Adicionar produto ou serviço".

4. **Adicione um produto ou serviço**

- Preencha as informações:
 - Foto (pode adicionar várias imagens)
 - Nome do produto
 - Preço (opcional)
 - Descrição: inclua detalhes como tamanho, quantidade, sabor, como é feito, entre outros
 - Link externo: caso queira direcionar para seu site, loja online ou link de pagamento
 - Código do item: útil se você usa algum sistema de controle

5. **Toque em "Salvar"**

Repita esse processo para cada produto ou serviço que deseja incluir.

9. ESTRATÉGIA

Para usar o WhatsApp Business de forma estratégica, é necessário mais do que simplesmente instalar o aplicativo. É preciso ter uma visão de negócio digital, com etapas bem definidas.

9.1 Planejamento

- Definir o público-alvo (ex: moradores do bairro, feirantes, consumidores de produtos naturais).
- Escolher os produtos prioritários a divulgar.
- Definir metas mensais de vendas ou clientes novos.

9.2 Execução

- Manter o catálogo sempre atualizado.
- Criar **rotinas semanais** de postagem nos status.
- Organizar os contatos com etiquetas para facilitar o atendimento.

9.3 Monitoramento

- Avaliar o que está funcionando com base nos **relatórios de mensagens**.
- Observar o engajamento nas respostas.
- Fazer ajustes no conteúdo e nas estratégias conforme o retorno do público.

9. ESTRATÉGIA

9.4 O Funil de Vendas no WhatsApp

O WhatsApp Business é mais que um aplicativo de mensagens: é uma poderosa ferramenta de vendas. Para ter sucesso, precisamos pensar em uma jornada para o cliente, desde o primeiro contato até a fidelização.

Vamos dividir essa jornada em 4 etapas estratégicas:

- Atração: Trazer o cliente para o seu contato.
- Engajamento: Criar relacionamento e desejo pelos produtos.
- Conversão: Facilitar o processo de compra.
- Fidelização: Fazer o cliente voltar a comprar sempre.

1. Atração

Crie um Link Direto: Use o formato wa.me/55SEUDDDDNUMERO e divulgue em suas redes sociais (Instagram, Facebook).

Use QR Code: Gere um QR Code que leva para seu WhatsApp. Imprima e coloque:

- Na sua barraca na feira.
- Nas embalagens dos seus produtos.
- Em cartões de visita.

9. ESTRATÉGIA

Ofereça um Incentivo aos seus Clientes: "Me adicione no WhatsApp para receber a lista de produtos frescos da semana" ou "Aponte a câmera para este QR Code e ganhe um desconto na sua próxima compra".

2. Engajamento: Crie Relacionamento com o Status

O Status é sua vitrine diária. Use-o com frequência para mostrar o valor do seu trabalho.

Ideias de Conteúdo para o Status:

1. **Bastidores:** Mostre um vídeo curto da colheita, do preparo de uma receita ou do cuidado com a plantação. Isso gera confiança.
2. **Produto do Dia:** Poste uma foto bem iluminada do produto em destaque. Ex: "Morangos docinhos colhidos hoje!".
3. **Prova Social:** Compartilhe (com permissão) o elogio de um cliente satisfeito.
4. **Promoção Relâmpago:** "As 5 primeiras pessoas que responderem a este Status levam o produto com 15% de desconto!".

9. ESTRATÉGIA

3. Conversão

Catálogo é seu Vendedor 24h: Mantenha o catálogo sempre organizado e atualizado. Ele permite que o cliente faça o pedido a qualquer hora, sem precisar perguntar o preço de cada item.

Utilize as respostas Rápidas para Agilizar:

Configure respostas rápidas para as perguntas mais comuns

- **/pix:** Envia sua chave PIX instantaneamente.
- **/entrega:** Explica os dias e taxas de entrega.
- **/local:** Envia o endereço para retirada dos produtos

4. Fidelização: Transforme Clientes em Fãs

Use Etiquetas de Forma Inteligente: Organize seus contatos para ações futuras. Crie etiquetas como:

Cliente VIP: Para quem compra toda semana.

Gosta de Queijo: Para avisar quando tiver produção nova.

Cliente/Morango: Para enviar quando chegar morangos fresquinhos.

9. ESTRATÉGIA

Crie uma Lista de Transmissão: Envie, uma vez por semana, a lista de produtos disponíveis. É mais eficaz que grupos.

Obs: Uma boa prática é sempre pedir permissão ao cliente para adicionar a essas listas.

5. Boas Práticas e Erros Comuns

O que FAZER:

- Ser profissional: Use uma foto de perfil clara (seu logo ou produto).
- Tirar boas fotos: Uma imagem de qualidade valoriza seu produto.
- Pedir permissão: Sempre pergunte antes de adicionar alguém a uma lista de transmissão.
- Ser transparente: Informe sobre prazos de entrega e disponibilidade.

O que NÃO FAZER:

- SPAM: Não envie muitas mensagens ou propagandas irrelevantes.
- Misturar contas: Evite postar assuntos pessoais no Status da conta comercial.

9. ESTRATÉGIA

- Deixar o cliente esperando: Mesmo com mensagens automáticas, responda assim que puder.
- Ter informações desatualizadas: Um catálogo com preços ou produtos errados frustra o cliente.

9.5 Estudo de Caso: A Transformação da "Geleias da Lúcia"

Dona Lúcia faz geleias e pães caseiros deliciosos, mas vendia apenas para vizinhos e se perdia nos pedidos feitos pelo WhatsApp pessoal. Veja como a estratégia com o WhatsApp Business mudou seu negócio:

Característica	ANTES (WhatsApp Pessoal)	DEPOIS (WhatsApp Business Estratégico)
Perfil	Foto pessoal, sem informações.	Logo da "Geleias da Lúcia", horário de atendimento, catálogo e endereço para retirada.
Atendimento	Demorava para responder, repetia sempre as mesmas informações.	Mensagem de saudação automática para novos clientes e respostas rápidas com a chave PIX e dias de entrega
Vendas	Anotava pedidos em um caderno, gerando confusão e erros.	Clientes veem os produtos no Catálogo e fazem pedidos pelo carrinho. As etiquetas organizam quem já pagou e quem vai receber.
Divulgação	Nenhuma. As vendas dependiam do "boca a boca".	Posta fotos dos pães saindo do forno no Status, gerando desejo e pedidos imediatos. Usa a Lista de Transmissão para avisar os "Clientes VIP" sobre novos sabores de geleia.

9. ESTRATÉGIA

9.6 Exercício Prático - Montando sua Estratégia

Objetivo: Sair daqui com os primeiros passos da sua estratégia de negócio no WhatsApp definidos. Vamos planejar juntos!

Formulário:

<https://whatsapp-business-tau.vercel.app/>